MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión de Servicios	**Área**	Área Administración de Relaciones
Código del Cargo:	3019.04	**Código del Puesto:**	3019
Categoría	23	**Nombre del Puesto:**	Jefe de Área 2
Nombre del Cargo:	Jefe Área Administración de Relaciones	**Reporta a:**	Jefe División Gestión de Servicios
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas con el planeamiento, coordinación, control y supervisión de la gestión de las relaciones de Tecnología de la Información con el negocio para identificar oportunidades de nuevos productos, mejora de servicios, procesos, productos y fortalecer la propuesta de servicio, hacia un servicio de calidad, cumpliendo con las expectativas de las dependencias solicitantes. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1.Brindar asesoría a las áreas usuarias para la conceptualización de soluciones tecnológicas para el Conglomerado, la formulación de proyectos y la negociación de acuerdos de nivel de servicio.
			2.Velar por la actualización del catálogo de servicios de la DIRTI y la definición de acuerdos de nivel de servicio que lo soporten.
			3.Brindar asesoría en la identificación sistemas críticos, el análisis de riesgos y la selección de estrategias de recuperación desde la perspectiva de gestión de servicios, como parte del proceso de administración de la continuidad de los servicios de TI.
			4.Participar como invitado del CITI, del Grupo de Arquitectura y asistir a comisiones de negocio cuando sea requerida la asesoría técnica en el ámbito de responsabilidad.
			5.Gestionar las iniciativas estratégicas del PETI que le sean asignadas, reportando los resultados obtenidos según la periodicidad definida.
			6.Elaborar el Plan Anual Operativo del área y dar seguimiento a la debida ejecución, reportando los resultados obtenidos según la periodicidad definida.
			7.Formular el presupuesto del área y dar seguimiento a la ejecución, reportando los resultados obtenidos según la periodicidad definida.
			8.Apoyar al Área de Gestión, Presupuesto y Costo en la definición del modelo de asignación de costos a los servicios de TI.
			9.Administrar el personal del área, participando activamente en el reclutamiento y selección del personal, la definición de planes de formación, la gestión de planes de sucesión para personal clave y evaluando el desempeño de los funcionarios.
			10.Velar por la asignación de recursos y la participación del personal a cargo en los proyectos de TI.
			11.Conformar equipos de trabajo y balancear la asignación de responsabilidades del personal a cargo.
			12.Coordinar las tareas de entrenamiento a usuarios que le sean asignadas por la División de Control de Servicios.
			13.Aprobar las contrataciones requeridas como parte de la operativa del área.
			14.Administrar los contratos bajo responsabilidad del área.
			15.Actuar como dueño de servicios de TI en el ámbito de su responsabilidad, velando por la entrega y el seguimiento de los niveles de servicio acordados con los clientes.
			16.Proponer, impulsar y velar por la aplicación de mejores prácticas en los servicios de TI a cargo.
			17.Conceptualizar los servicios de TI a cargo y participar del proceso de negociación de los acuerdos de nivel de servicio (SLA y OLA) asociados.
			18.Revisar y actualizar la documentación y normativa interna de los procesos de TI a cargo, proponiendo políticas, directrices, indicadores de desempeño y responsabilidades a lo interno de TI como por parte de otras áreas de negocio, con base en el marco de referencia COBIT.
			19.Velar por la definición, implementación y divulgación de las políticas de gestión de TI, asignando las responsabilidades de TI y negocio.
			20.Evaluar el desempeño de los procesos de TI a cargo, generar informes de desempeño de los indicadores de desempeño, metas institucionales (ejemplo MCIs) e informes de gestión del área.
			21.Identificar, analizar y evaluar los riesgos tecnológicos, participando de las sesiones de trabajo definidas por el proceso de riesgo operativo institucional.
			22.Velar y dar seguimiento a la implementación de los planes de acción para el tratamiento de riesgos bajo su responsabilidad.
			23.Velar por el cumplimiento de las directrices y recomendaciones emitidas por la Dirección de Tecnología de Información y la normativa emitida por los entes reguladores (internos y externos).
			24.Preparar la documentación y respuestas a requisitos de control interno y cumplimiento regulatorio que le sean solicitados.
			25.Definir planes correctivos para atender desviaciones en el logro de los objetivos del área y los indicadores de desempeño de los procesos bajo su responsabilidad.
			26.Coordinar la preparación de la documentación y respuestas a requisitos de control interno y cumplimiento regulatorio solicitados por el área de control y cumplimiento.
			27.Planear, controlar y dar seguimiento a la elaboración y correcta ejecución del Plan Anual Operativo (PAO) y el Balance Score Card (BSC) del Área.
			28.Participar en el Grupo de Problemas, generando criterio técnico del impacto de un incidente o problema que afecta al Negocio y criterio de si el incidente se atendió a satisfacción o podría presentarse nuevamente; y coordinar con el Negocio cualquier actividad o criterio de la gestión de un problema.
			29.Participar en el Grupo de Cambios, en el cual se ve el impacto técnico de los cambios en Producción y debe visualizar o prever cualquier afectación en los servicios.

			30.Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			31.Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			32.Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			33.Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			34. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			35.Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			36.Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			37.Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			38.Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			39.Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			40.Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			41.Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			42.En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON SUGEF
			43.Según el Acuerdo SUGEF 14-17 "Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información", el cual establece los requerimientos mínimos para la gestión de tecnología de información que deben de acatar las entidades supervisadas y reguladas del sistema financiero costarricense y en concordancia con la Ley de Control Interno, Capítulo III, Sección I "Deberes del jerarca y los titulares subordinados", capítulo 12,13 y 14, este puesto es responsable del desarrollo de las actividades y tareas que le asignen velando por un adecuado ejercicio del mismo, debe garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones que le corresponde ejecutar tomando las medidas correctivas en beneficio de la institución. Por el nivel del puesto deberá promover mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno en la gestión que le corresponde realizar. Así mismo, le corresponde evaluar el funcionamiento del área a cargo, tomar medidas para garantizar el cumplimiento de la gestión, asignar funciones y responsabilidades de los funcionarios a cargo y proporcionar los canales adecuados de comunicación para que los procesos se lleven a cabo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable. Debe procurar mantener las operaciones con un nivel de riesgo aceptable.

CODIGO	**REQUISITOS EXIGIBLES**	
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en: Banca y Finanzas, Negocios, Gerencia o Licenciatura en Ingeniería de Sistemas, Informática, Computación .
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en procesos relacionados con el Negocio Bancario y con la gestión de Tecnología de Información.

CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**
	1.Conocimientos en COBIT 4, COBIT 5, COBIT 2019 o superior.
	2.Certificación en Fundamentos de ITIL v3 o superior.
	3.Conocimientos en Servicio al Cliente Interno en Áreas de Tecnología.
	4.Certificación en metodologías ágiles de desarrollo (tipo SCRUM).
	5.Conocimiento de los procesos de negocio bancario.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	**REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES**
	1. Inglés técnico intermedio / alto.
	2. Conocimiento de paquetes de ofimática.
	3. Conocimiento de las herramientas utilizadas en el área.
	4. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	5. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	6. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	7. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.

CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	SIPRE. Sistema Integrado de Presupuesto.
	SIAR. Sistema de Acuerdos y Recomendaciones.
	System Center Service Manager
	Core Bancario (T24)

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: JEFATURAS SOPORTE			
CODIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**Este perfil cuenta con el visto bueno de la GGC, en oficio DIRCH-397-2016 y HT-0306-GGC-2016 (13-06-2016).** **Este perfil se actualiza con el visto bueno de la Gerencia General Corporativa mediante HT-596-GGC-2019, de fecha 06 de diciembre de 2019. Referencias DIRGE-858-2019 y DIRCH-1740-2019.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes al perfil en el requisito académico, de manera tal que esté acorde con los niveles definidos en el Manual de Puestos, mediante oficio GGC-1236-2020, con fecha 3 de agosto de 2020. Referencia DIRCH-539-2020.**				